
PROGRAMA FORMATIVO

INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: 5143

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las distintas actividades turísticas.
- Conocer y poner en práctica los distintos mecanismos en la gestión y comercialización de servicios turísticos.
- Identificar e interpretar los diversos documentos utilizados en la gestión y comercialización de servicios turísticos, con el fin de extraer la información relevante.
- Producir en inglés documentos relacionados con el sector turístico, utilizando un vocabulario específico de este ámbito profesional.
- Conocer las distintas estructuras gramaticales para pedir y prestar información turística en inglés.
- Aprender y entender la legislación ambiental, así como reconocer la importancia de la conservación de los recursos ambientales.
- Producir y entender mensajes orales y escritos en relación a la atención al cliente de servicios turísticos en lengua inglesa, así como en relación a proveedores en el ámbito de la actividad turística.
- Identificar y pronunciar de forma correcta los distintos sonidos en lengua inglesa.

➤ **Contenidos:**

BLOQUE 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Presentación de servicios turísticos.

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

BLOQUE 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios.

Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

BLOQUE 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.

Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor.

Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.